

Rapport annuel du Protecteur de l'élève 2010-2011

Présenté au Conseil des commissaires de la Commission scolaire des Patriotes

Maude Rousseau
Protecteur de l'élève
29 septembre 2011

Longueuil, 29 septembre 2011

Madame Hélène Roberge

Présidente du Conseil des commissaires de la Commission scolaire des Patriotes

Commission scolaire des Patriotes

Objet : Rapport annuel 2010-2011 du Protecteur de l'élève

Madame la Présidente,

Il me fait plaisir de vous transmettre le rapport annuel du Protecteur de l'élève couvrant la période comprise entre le 1^{er} juillet 2010 et le 30 juin 2011.

Vous remerciant à l'avance de l'attention que vous lui porterez, je vous prie d'agréer, Madame la Présidente, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

Maude Rousseau

Protecteur de l'élève

Avis

Dans ce rapport, le genre masculin est utilisé sans aucune discrimination et uniquement dans le but d'alléger le texte. Il désigne l'ensemble des personnes de sexe féminin et de sexe masculin.

1. Introduction

Ce deuxième rapport annuel, à l'intention du Conseil des commissaires, fera état, tel que prévu dans la procédure d'examen des plaintes en application de l'article 220.2 de la *Loi sur l'instruction publique* (L.R.Q., c. I-13.3; 2008), du nombre et de la nature des plaintes reçues par le Protecteur de l'élève ainsi que la nature des correctifs recommandés pour l'année scolaire 2010-2011. Il abordera, dans un premier temps, le rôle du protecteur de l'élève, la notion d'épuisement des recours et finalement le mode de traitement des demandes. Puis dans un deuxième temps présentera de façon plus spécifique les demandes reçues au cours du dernier exercice, les plaintes traitées et les recommandations effectuées. Je souhaite que ce rapport contribue à faire connaître le mandat du Protecteur de l'élève et la nature des services qu'il peut rendre.

2. Rôle du protecteur de l'élève

La fonction de Protecteur de l'élève en est à ses débuts. Il nous apparaît nécessaire, dans un premier temps, de rappeler le mandat du Protecteur de l'élève car celui-ci semble encore peu connu ou parfois mal compris. En poste depuis avril 2010, le Protecteur de l'élève est un tiers neutre dont le rôle est de recevoir et de traiter les plaintes des parents et des élèves qui s'estiment victimes d'injustice, après que ces derniers aient épuisé les différents recours mis à leur disposition par la Commission scolaire.

Le Protecteur de l'élève est un intermédiaire indépendant qui relève du Conseil des commissaires. Il n'est pas à l'emploi de la Commission scolaire et n'est ni le représentant ou l'avocat du parent ou de l'élève, ni celui de la Commission scolaire. Son rôle est essentiellement d'effectuer l'examen de la plainte qui lui est soumise en considérant les droits et les préoccupations des parties concernées de façon objective et neutre.

Lors de l'examen de la plainte, le protecteur de l'élève cherchera à déterminer par exemple, si la Commission scolaire ou un membre de la Commission scolaire a commis une erreur, agi de façon déraisonnable ou pris une décision injuste, abusive ou qui contrevient aux politiques et règlements de la Commission scolaire ou aux droits fondamentaux de l'élève. Il se demandera si la Commission scolaire ou un de ses représentants a manqué à son devoir, fait preuve de négligence. Aussi, il s'interrogera sur la pertinence de l'application de la norme dans un contexte et une situation particulière en se basant sur le principe de l'équité.

L'examen de la plainte pourrait mener au constat que cette dernière est fondée et donc que l'élève a effectivement été traité de façon injuste ou abusive ou encore que le contexte ou les circonstances justifient un traitement exceptionnel, par souci d'équité, ou encore pour des raisons humanitaires. Inversement, la plainte pourrait être jugée non fondée c'est à dire qu'il n'y a pas d'injustice et que l'élève a été traité correctement considérant ses droits.

Il importe de mentionner qu'une plainte non fondée ne signifie pas que le plaignant avait tort de considérer une situation problématique, mais plutôt que les conclusions de l'examen de la plainte révèlent que la situation ou la décision contestée est conforme au droit applicable et qu'elle ne revêt pas un caractère exceptionnel permettant d'appliquer le principe d'équité. Certaines plaintes jugées non fondées peuvent être révélatrices d'un malaise et mener à des recommandations dans une perspective d'amélioration des pratiques de la Commission scolaire.

Le Protecteur de l'élève, après avoir évalué le bien-fondé de la plainte qui est portée à son attention, transmet son avis au Conseil des commissaires auquel il fait part de son analyse, de ses conclusions et, si pertinent, de ses recommandations en regard de la situation.

Contrairement à ce que plusieurs peuvent croire ou espérer, le Protecteur de l'élève n'a pas de pouvoir décisionnel, il ne peut intervenir sur le champ en prenant des décisions en lieu et place des établissements et services de la Commission scolaire. Il a le mandat de formuler des recommandations à l'intention du Conseil des commissaires. Les recommandations du Protecteur de l'élève peuvent concerner plus strictement le règlement de la situation visée par la plainte mais aussi plus largement des pistes d'amélioration et des correctifs quant aux différentes pratiques de la Commission scolaire. Ultimement, le Conseil des commissaires aura la prérogative d'adopter ou non les recommandations du Protecteur de l'élève.

3. L'épuisement des recours

Le Protecteur de l'élève est une instance de dernier recours. En effet, le *Règlement concernant le traitement des plaintes d'élèves ou de parents d'élèves et concernant le protecteur de l'élève* prévoit que le Protecteur de l'élève traite les plaintes des parents et des élèves qui ont épuisé les recours internes mis à leur disposition par la Commission scolaire. Ainsi, avant de s'adresser au protecteur de l'élève le plaignant doit s'adresser directement à la personne concernée pour lui exposer son point de vue et trouver une solution. Par la suite, si l'insatisfaction persiste et en respectant l'ordre établi, il s'adressera à la direction d'école puis à la personne responsable des plaintes, au comité de révision et ou au Protecteur de l'élève. (art.5)

L'objectif de ce processus est de faire en sorte que le problème se règle le plus près possible de sa source et des personnes qui sont concernées. Cette façon de faire vise à permettre aux personnes directement impliquées par la problématique d'y apporter des solutions. De plus, elle tend à favoriser un règlement rapide de la problématique et le rétablissement de la relation entre les personnes concernées. Toutefois, ce principe de proximité implique que les personnes concernées par la problématique se montrent disponibles, à l'écoute et disposées à solutionner les problèmes soulevés. L'accueil réservé au plaignant par l'autorité concernée, l'importance accordée à la démarche du plaignant et la capacité de l'autorité concernée à régler la problématique seront déterminantes du cheminement de la plainte et de son règlement. Le manque de disponibilité et de compétence en regard de la résolution des différends ne fera qu'accroître l'escalade du conflit et la poursuite des procédures enclenchées.

Lorsque les enjeux soulevés par la plainte relèvent d'une instance supérieure, le principe de subsidiarité doit s'appliquer et le plaignant doit être diligemment référé aux autorités compétentes qui devront intervenir.

4. Le mode de traitement des demandes

En regard du traitement des demandes reçues, il importe de mentionner que le Protecteur de l'élève préconise une approche de prévention des conflits et de règlement à l'amiable. Il favorise la recherche de solutions à l'aide des modes informels de règlement des différends visant la mise en place de solutions viables et satisfaisantes pour les parties. En ce sens, il occupe un rôle préventif en contribuant à développer l'autonomie du plaignant notamment en l'informant de ses droits et de ses responsabilités, en l'incitant à présenter son point de vue et à échanger avec les personnes concernées par la problématique, dans un esprit de recherche de solution et de dialogue.

Dans cette perspective, les demandes reçues sont a priori considérées comme étant des consultations sauf si l'usager dépose une plainte formelle.

5. Définition des termes

Dans le but de favoriser la compréhension de ce rapport, les termes utilisés prennent la signification suivante :

Demande

Un dossier est ouvert dès qu'une personne s'adresse au Protecteur de l'élève. Ce dossier comporte l'ensemble des documents pertinents au traitement de la demande.

Consultation

Une demande d'information, de conseil que sollicite une personne en regard d'une situation problématique ou conflictuelle est considérée comme une consultation. Cette dernière permet au demandeur d'exprimer son insatisfaction, ses préoccupations, de connaître la réglementation applicable, les recours à sa disposition et appropriés à sa situation et d'évaluer les pistes de solutions possibles. Il arrive fréquemment que le demandeur ne cherche qu'à valider l'exactitude des renseignements qui lui ont été transmis. La consultation joue un rôle préventif en contribuant à régler rapidement des situations avant qu'elles ne dégénèrent.

Plainte recevable

Une plainte est recevable lorsque le demandeur a épuisé tous les recours pertinents mis à sa disposition, à moins que le Protecteur décide d'intervenir plus tôt, évaluant que la situation porte préjudice à l'élève et que l'objet de sa demande est de la juridiction du Protecteur de l'élève.

Plainte non recevable

Une plainte est jugée non recevable lorsque le demandeur n'a pas épuisé les recours appropriés mis à sa disposition avant de recourir au Protecteur de l'élève ou encore lorsque l'objet de sa demande n'est pas de la juridiction du Protecteur de l'élève.

Plainte fondée

Une plainte est considérée fondée lorsqu'après examen de la plainte les conclusions démontrent que l'élève a effectivement été traité de façon injuste ou abusive ou encore que le contexte ou les circonstances justifient un traitement exceptionnel, par souci d'équité, ou encore pour des raisons humanitaires.

Plainte non fondée

Une plainte est considérée non fondée lorsque, après enquête, il apparaît qu'il n'y a pas d'injustice et que l'élève a été traité correctement considérant ses droits.

6. Nature des demandes reçues et leur traitement au cours de l'exercice 2010-2011

Le tableau 1 ci-dessous distribue les quarante-sept demandes reçues en fonction de sa catégorie.

Tableau 1 – Nature des demandes reçues		
	2010- 2011	2009-2010 (exercice de 3 mois)
Consultations	30 (64%)	21 (100%)
Plaintes	17 (36%)	0
Total	47	21

Consultations

Pour le présent exercice, quarante-sept (47) demandes ont été adressées au Protecteur de l'élève. Les consultations représentent la majorité des demandes (30). Cette réalité s'explique notamment par le fait que le Protecteur de l'élève est une instance de dernier recours.

Dans plusieurs des cas (30), les demandeurs n'avaient pas épuisé l'ensemble des recours mis à leur disposition par la Commission scolaire. Il s'agissait alors de permettre au demandeur d'exposer la situation problématique, de lui expliquer la réglementation applicable, ses droits et ses recours et/ou de le référer aux personnes ressources susceptibles de l'aider à solutionner la situation.

Plaintes

Sur quarante-sept (47) demandes adressées au Protecteur de l'élève, dix-sept (17) concernaient des demandeurs ayant épuisé leurs recours et désirant déposer une plainte auprès du Protecteur de l'élève. De ces dix-sept (17) :

- trois (3) plaintes ont été formulées individuellement ;
- onze (11) demandeurs ont formulé une (1) plainte collective à l'égard d'une décision de la Commission scolaire dont quatre (4) demandeurs n'ont finalement pas maintenu leur plainte;
- trois (3) demandeurs n'ont pas maintenu leur plainte individuelle, ce qui n'a pas donné lieu à la rédaction d'un avis.

L'ensemble des plaintes déposées a été jugé recevable par le Protecteur de l'élève. Des quatre (4) plaintes formelles déposées :

- trois (3) plaintes ont été jugées non fondées et deux (2) ont mené à des recommandations;
- une (1) plainte a été jugée fondée et a aussi conduit à des recommandations de la part du Protecteur de l'élève.

7. L'objet des demandes traitées

Le tableau 2 présente la distribution des demandes en fonction de leur objet.

Tableau 2- L'objet des trente (30) demandes traitées		
	2010-2011	2009-2010 (exercice de 3 mois)
l'admission, l'inscription et la répartition des élèves	8 (27%)	9 (43%)
Élèves HDAA	6 (20%)	2 (10%)
Politique du transport	3 (10%)	0
Autres	13 (43%)	10 (47%)
Total	30	21

Des trente (30) demandes traitées :

- Huit (8) d'entre elles concernaient la *Politique relative à l'admission, à l'inscription et à la répartition des élèves dans les écoles de la Commission scolaire.*
 - o Plus spécifiquement, six (6) demandes se rapportaient aux transferts d'élèves pour cause de surplus et abordaient plus spécifiquement l'identification des élèves à déplacer (art. 7.1)
 - o Les deux (2) autres demandes concernaient l'article 5.6 *Scolarisation d'un élève résidant sur le territoire de la Commission scolaire dans une école d'une autre commission scolaire.*
- Six (6) des demandes se rapportaient aux élèves handicapés et aux élèves en difficulté d'adaptation ou d'apprentissage.
 - o Trois (3) demandes abordaient la disponibilité des services éducatifs aux élèves HDAA;
 - o deux (2) demandes concernaient le classement d'un élève;
 - o une (1) autre demande questionnait l'organisation physique d'une école.
- Trois (3) demandes concernaient la *Politique relative au transport des élèves pour l'entrée et la sortie quotidienne des classes.*
 - o Une (1) demande visait l'allocation pour le transport d'un élève fréquentant une école à vocation particulière. (art.9.3)
 - o Les deux (2) autres demandes concernaient les points d'embarquement et de débarquement. (18.3)
- Les treize (13) demandes restantes abordaient différentes situations telles :
 - o La discipline et les sanctions (2 demandes)
 - o Un conflit entre élèves du secondaire (1 demande)
 - o L'exclusion d'un élève du secondaire du « volet sportif » (1 demande)
 - o Les difficultés relationnelles entre un élève et son enseignant (2 demandes)
 - o La méthode et le matériel utilisés en classe (1 demande)
 - o Le pouvoir du Conseil d'établissement (1 demande)
 - o Le processus de traitement des plaintes (3 demandes)

- Le remboursement des frais pour un voyage étudiant (1 demande)
- L'attitude des enseignants et de la direction à l'égard des étudiants en formation professionnelle (1 demande)

8. L'objet des plaintes traitées et les recommandations effectuées :

Le tableau 3 présente les plaintes reçues en fonction de leur objet.

Tableau 3 - L'objet des plaintes traitées (4)		
	2010-2011	2009-2010 (exercice de 3 mois)
Formulaire d'inscription 2010-2011	1	NA
Intégration et services aux élèves HDAA	3	NA
Total	4	0

Des quatre (4) plaintes traitées :

Une (1) plainte portait sur le libellé du formulaire d'inscription pour l'année scolaire 2010-2011. Cette plainte a été trouvée non fondée. Toutefois, dans une perspective d'amélioration des pratiques, le Protecteur de l'élève a proposé :

- qu'une attention particulière soit portée aux parents dont l'enfant du préscolaire a été transféré pour cause de surplus, au moment de la réinscription de l'enfant et de leur rappeler les éléments pertinents de l'article 7.2 de la Politique relative à l'admission, à l'inscription et à la répartition des élèves dans les écoles de la Commission scolaire.

La seconde plainte concernait les services offerts au service de garde pour un élève souffrant de surdité. Cette plainte a  t e trouvée non fondée. Toutefois, l'enquête et l'analyse effectuée ont permis de constater la nécessité de soutenir l'élève concerné, de soutenir le service de garde qui accueille cet élève et de soutenir l'ensemble des acteurs concernés par le dossier. Conséquemment, le Protecteur de l'élève a fait des recommandations afin que la Commission scolaire :

- s'assure que la réflexion soit poursuivie par l'équipe- cole quant aux moyens à mettre en place au service de garde afin de soutenir l'élève et qu'un suivi soit effectué afin d'en évaluer l'efficacité et la pertinence des moyens choisis et mis en place ;
- entreprenne une réflexion plus large quant aux moyens à mettre en place afin de soutenir les services de garde et leurs intervenants qui accueillent des élèves HDAA.

La troisième plainte concernait l'intégration d'un élève d'une classe spéciale à une classe régulière. La plainte a  t e trouvée fondée. Le Protecteur de l'élève a recommandé que la Commission scolaire :

- lors de la révision de sa Politique d'organisation des services aux élèves HDAA :
 - précise sa vision de l'intégration et de ses balises;

- o précise les modalités relatives à l'évaluation des élèves handicapés et des élèves en difficulté d'adaptation ou d'apprentissage en tenant compte de l'éventualité qu'un élève d'une classe spéciale puisse en cours d'année être intégré à une classe régulière;
 - o précise sa vision quant à l'implication des parents relativement à l'évaluation, l'intégration et le plan d'intervention.
- S'assure que les acquis académiques de l'élève de la classe spéciale en processus d'intégration au programme régulier soient systématiquement mesurés à l'aide d'outils qui permettront une évaluation juste.
 - Élabore un guide pratique à l'intention des écoles relativement à l'intégration, lequel préciserait notamment :
 - o l'ensemble des étapes à suivre;
 - o les activités à réaliser;
 - o les modalités de suivi;
 - o l'information à transmettre aux parents.
 - Élabore un guide à l'intention des parents qui aborderait notamment :
 - o les spécificités de la classe adaptée;
 - o les spécificités du bulletin adapté;
 - o les spécificités du plan d'intervention et du rôle des parents.
 - S'assure que l'utilisation du plan d'intervention soit maximisée.
 - S'assure que le plan d'intervention ou un autre outil soit utilisé de façon à ce que le parent puisse avoir à sa disposition un document précisant l'ensemble des éléments relatifs à l'intégration de son enfant de façon à favoriser sa compréhension et sa collaboration.

La quatrième plainte en est une collective et se rapportait à la décision de la commission scolaire de transférer les classes d'élèves déficients intellectuels moyens qui fréquentaient l'école Ozias-Leduc vers l'édifice L'envol et les classes d'élèves ayant un trouble envahissant du développement vers l'immeuble J-P Labarre pour la rentrée scolaire 2011-2012.

Puisque le plaignant avait sollicité l'intervention de la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse en regard de cette plainte, le Protecteur de l'élève a choisi d'appliquer le principe de subsidiarité quant aux aspects relatifs à la discrimination et de laisser le soin à la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse de traiter les préoccupations du plaignant en cette matière.

En ce qui a trait aux objets de la plainte traitée, ils ont été trouvés non fondés et aucune recommandation n'a été émise par le Protecteur de l'élève.

Finalement, pour ce qui est des trois (3) plaintes non maintenues, elles se rapportaient :

- au classement d'un élève HDAA;
- au transfert pour surplus d'un élève (2 plaintes).

Conclusion

Durant cette dernière année, nous avons échangé avec des dizaines de plaignants et d'intervenants, nous avons posé des centaines de questions et consulté une multitude de documents afin de mieux comprendre et d'apporter un éclairage juste aux diverses situations portées à notre attention.

Nous sommes reconnaissants à l'égard des parents et des élèves qui nous ont fait confiance en faisant appel à nous et à l'égard des intervenants de la Commission scolaire qui ont patiemment répondu à nos questions et discuté avec nous des problématiques soulevées.

Nous tenons aussi à remercier la direction générale de la Commission scolaire qui n'a jamais cherché à enfreindre les principes d'indépendance, de neutralité et de confidentialité attachés à la fonction de protecteur de l'élève.

Finalement, nous remercions toutes les personnes avec qui nous avons communiqué. De façon générale, il est ressorti de ces échanges une réelle volonté de bien servir l'élève, de trouver des solutions et d'améliorer les pratiques.